

# Dienstleistungssteuerung im Facility Management

So erreichen Sie vereinbarte Qualitäts- und Kostenziele!

- > Grundlagen der Dienstleistungssteuerung
- > Anreizsysteme und Steuerungsinstrumente
- > Wie Sie mit Ihren Dienstleistern richtig kommunizieren
- > Eigenleistung vs. Fremdvergabe
- > Betreiberverantwortung bei externer Vergabe
- > Besonderheiten und Herausforderungen der Start Up Phase
- > Qualitäts- und Kostenkontrolle
- > Umgang mit „schwierigen Zeitgenossen“

**MIT PRAXISBERICHT:  
DIENSTLEISTERSTEUERUNG  
BEI DER COMMERZBANK!**

## IHRE REFERENTEN



**Andreas Seibold**  
Geschäftsführer asc consulting,  
Berater, Trainer und Dozent



**Sandra Willige**  
Direktorin - Abteilungsleitung Filialmanagement &  
Digitale Filialtouchpoints; stellvertretende Bereichsleitung  
Filialmanagement & SB-Banking.

## ÜBER DAS SEMINAR

Wie steuere ich einen externen Dienstleister im FM richtig? Es ist nicht selbstverständlich und in der Praxis auch leider eher selten anzutreffen, dass extern vergebene Leistungen von den Dienstleistern auch vollständig nach den Anforderungen des Auftraggebers erbracht werden.

Wie kann ich nun als Auftraggeber sicherstellen, dass die beauftragten Leistungen auch in vollem Umfang und in der geforderten Qualität erbracht werden? Wie erkenne ich, wenn Defizite auftreten? Welche Möglichkeiten gibt es, frühzeitig Probleme zu erkennen und wie kann ich gegensteuern?

## IHR NUTZEN

Dieses Seminar vermittelt Ihnen einen umfassenden Überblick über die verschiedenen Aspekte der Dienstleistersteuerung. Sie verstehen die Wirkungsweisen von Steuerungssystemen, Regelkreisen und Anreizsystemen und lernen systematisch die Herangehensweise an die Entwicklung eines Steuerungssystems. Darüber hinaus bekommen Sie einen Überblick über die einsatzfähigen Hilfsmittel und Systeme.

## ZEITLICHER RAHMEN

### Erster Seminartag:

- 9.30** Begrüßung der Teilnehmer und Beginn des Seminars
- 12.30** Gemeinsames Mittagessen
- 17.30** Ende des ersten Seminartages

### Get-together:

Wir laden Sie herzlich ein zum Dialog mit Referierenden und Teilnehmenden – eine Gelegenheit für Erfahrungsaustausch, Networking und Kontakte am Rande der Veranstaltung.

### Zweiter Tag:

- 9.00** Beginn des zweiten Seminartages
- 12.30** Gemeinsames Mittagessen
- 16.30** Ende des Seminars

Die Kommunikations- und Kaffeepausen werden im Verlauf des Seminars festgelegt.

## IHR ANSPRECHPARTNER

Helmut Hohberger  
Konferenz-Manager

*„Ihre Fragen zur Veranstaltung beantworte ich gerne!“*

Tel. +49 8151 2719-42

helmut.hohberger@management-forum.de



## IHRE REFERENTEN



**Andreas Seibold** ist Geschäftsführer bei asc consulting in München, Berater, Referent und Lehrbeauftragter an verschiedenen Hochschulen. Seine fachlichen Schwerpunkte als Berater liegen im Planungs- und Baubegleitenden Facility Management, in der Organisation des FM, der Vergabe von FM-Leistungen, dem Aufbau von Daten- und IT-Strukturen und der Digitalisierung im FM, der Dienstleistersteuerung. Er ist Leiter des Verbandsübergreifenden Arbeitskreises planungs- und baubegleitenden FM, und Mitglied in weiteren Arbeitskreisen sowie Mit-Autor von diversen Richtlinien, darunter GEFMA 114, 510, 510 und 520. Umfangreiche Praxiserfahrungen konnte er davor als Geschäftsführer bei rotermund.seibold.ingenieure, als Fachkoordinator Facility Management bei der MEAG Munich Ergo AssetManagement sowie als Leiter Administration Services bei Sony Music und Leiter Facility Management bei der Bertelsmann Music Group sammeln.

# DAS SEMINARPROGRAMM

## **Grundlagen der Dienstleistungssteuerung**

- > Die unterschiedlichen Interessenslagen von Auftraggeber und Auftragnehmer
- > Ziele der Dienstleistersteuerung
- > Bedarfsorientierte und flexible Leistungsbeauftragung bei FM-Dienstleistern

## **Anreizsysteme**

- > Wirkungsweise von Anreizsystemen
- > Relevanz von Anreizen bei der Steuerung von Dienstleistungen
- > Hilfreiche und wirkungsvolle Anreize für die Steuerung

## **Steuerungsinstrumente**

- > Übersicht über normative, deskriptive und regulative Steuerungsinstrumente
- > Wechselwirkung der einzelnen Instrumente
- > Entwicklung eines Steuerungskonzepts
- > Steuerung über Kennzahlen
- > Systeme präventiver Steuerung
- > Audits als Steuerungsinstrument

## **Kommunikation im Rahmen der Dienstleistungssteuerung**

- > Möglichkeiten und Grenzen des partnerschaftlichen Modells
- > Anforderungen an einen Dienstleistungssteuerer
- > Umgang mit „schwierigen Zeitgenossen“

## **Organisation der Steuerung von Dienstleistungen**

- > Zentrale vs. dezentrale Steuerung

- > Die verschiedenen Ebenen der Steuerung
- > Ressourcen und IT-Systeme zur Steuerung von Dienstleistungen
- > IT-unterstützte Qualitätssicherung

## **DL-Steuerung und Betreiberverantwortung**

- > Warum Steuerung so wichtig ist zur Umsetzung der Betreiberverantwortung
- > Wie muss Steuerung aufgebaut sein, um wirkungsvoll zu sein im Sinne der BV
- > Voraussetzungen für eine wirkungsvolle Pflichtendelegation
- > Risikomanagement im FM

## **Steuerung der Kosten im FM**

- > FM und Controlling
- > Make Or Buy? Outsourcing von Leistungen
- > Steuerungsgrößen des Controllings
- > Möglichkeiten der Kostenoptimierung bei der Steuerung von FM-Leistungen

## **Steuerungsaufgaben in der Start Up Phase**

- > Besonderheiten und Herausforderungen der Start Up Phase
- > Zielgerichtete Steuerung während der Start Up Phase

## **Praxisbericht Dienstleistersteuerung bei der Commerzbank**

- > Das Steuerungskonzept der Commerzbank
- > Herausforderungen in der Praxis bei der Steuerung von Facility Services



**Sandra Willige** leitet seit Oktober 2019 das Filialmanagement in der PUK Segmentsteuerung und verantwortet u.a. Standortstrategie, Look & Feel inklusive Customer Experiences und den Einsatz digitaler Medien und Prozesse unter Berücksichtigung der sich ständig ändernden Kundenanforderungen an eine moderne Multikanalbank im Rahmen der Gesamtbankstrategie. Davor verantwortete sie 6 Jahre das Commerzbank Facility Management im Global Functional Lead. Ihre Verantwortung umfasste u.a. die Konzeption von Bewirtschaftungsstrategien und -modellen im Einklang mit der Konzernstrategie; die Definition von Leistungen und Standards für den technischen, infrastrukturellen und kaufmännischen Gebäudebetrieb im In- und Ausland, die Strategische Steuerung und Entwicklung sowie das Qualitätsmanagement im Facility Management sowie Ausschreibungen zu Dienstleistungen rund um den Gebäudebetrieb. Von 2012 bis 2014 leitete sie die Entwicklung des operativen Filialbetriebs im Auftrag des Vertriebs. Bis 2010 war sie im Bereich Unternehmerkunden der Commerzbank AG tätig, wo sie u.a. für den Auf- und Ausbau der Vertriebsregion Frankfurt am Main verantwortlich war. Während der Integration der Dresdner Bank arbeitete sie aus dieser Rolle heraus als Projektmanagerin im Konzernprojekt „Zusammen Wachsen“.

# INFORMATIONEN

## ZIELGRUPPE

Mit diesem Seminar wenden wir uns an Dienstleistungssteuerer auf Auftraggeber-Seite, Facility Manager, Property Manager und Führungskräfte, die mit der Steuerung von FM-Dienstleistungen befasst sind.

## ANMELDUNG

> **per Telefon:** +49 8151 2719-0 > **per Telefax:** +49 8151 2719-19 > **per E-Mail:** info@management-forum.de  
> **per Internet:** www.management-forum.de/fm-dienstleistungen > **per Post:** Management Forum Starnberg GmbH · Maximilianstr. 2b · 82319 Starnberg

## TEILNAHMEGEBÜHR

Die Gebühr für das zweitägige Seminar beträgt € 1.795,- zzgl. gesetzlicher MwSt. Die Teilnahmegebühr enthält Arbeitsunterlagen, Getränke, Kaffeepausen und Mittagessen. Jede Anmeldung wird von Management Forum Starnberg GmbH schriftlich bestätigt. Sollte mehr als eine Person aus einem Unternehmen an diesem Seminar teilnehmen, gewähren wir dem/der zweiten und jedem/jeder weiteren Teilnehmenden 10% Preisnachlass. Die Teilnahme an der Veranstaltung setzt Rechnungsausgleich voraus. Programmänderungen behalten wir uns vor. Mit Ihrer Anmeldung erkennen Sie unsere Teilnahmebedingungen an.

## RÜCKTRITT

Bei Stornierung der Anmeldung wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von € 95,- zzgl. gesetzlicher MwSt. pro Person erhoben, wenn die Absage bis spätestens 15 Tage vor Veranstaltungsbeginn schriftlich bei Management Forum Starnberg GmbH eingeht. Bei Nichterscheinen des/der Teilnehmenden bzw. einer verspäteten Abmeldung wird die gesamte Teilnahmegebühr fällig. Selbstverständlich ist eine Vertretung des/der angemeldeten Teilnehmenden möglich.

## TERMINE UND ORTE

**Mittwoch, 21. Juni und Donnerstag, 22. Juni 2023 in Frankfurt/M.:** Dorint Hotel Main Taunus Zentrum Frankfurt/Sulzbach, Zimmerpreis: € 123,- exkl. Frühstück

**Dienstag, 12. September und Mittwoch, 13. September 2023 ONLINE:** Die Teilnahme am ONLINE-SEMINAR erfordert einen gängigen Rechner (Windows, MacOS oder Linux), bzw. ein mobiles Endgerät (Android oder IOS) mit aktuellem Browser, Internet-Zugang, Lautsprecher bzw. Headset und Mikrofon, Webcam (wird empfohlen). Gerne helfen wir Ihnen bei Fragen weiter: Tel. +49 8151 2719 0.

## ZIMMER-RESERVIERUNG

Für dieses Seminar steht Ihnen im Veranstaltungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zur Verfügung. Bitte nehmen Sie die Buchung rechtzeitig und direkt im Hotel unter Berufung auf Management Forum Starnberg vor. Der Zimmerpreis ist nicht in der Teilnahmegebühr enthalten.

## REGISTRIERUNG

Der Veranstaltungs-Counter ist ab einer Stunde vor Veranstaltungsbeginn zur Registrierung geöffnet. Als Ausweis für die Teilnahme gelten Namensplaketten, die vor Beginn zusammen mit den Arbeitsunterlagen ausgehändigt werden.


## MANAGEMENT FORUM STARNBERG

Management Forum Starnberg ist Ihre erste Adresse, wenn es um Wissen, Fähigkeiten, Weiterentwicklung, Inspiration und Austausch geht. Mit unseren Fachkonferenzen und -seminaren für Führungskräfte stehen wir für: > aktuelle Themen und sorgfältig recherchierte Inhalte > die kompetentesten Referierenden, Coaches und Trainer:innen > viel Raum für Diskussionen, Austausch und Netzwerken > professionelle Planung, Organisation und Durchführung

## INHOUSE-SCHULUNGEN UND EINZEL-COACHINGS

Zu diesen und weiteren Themen bieten wir individuell auf Ihr Unternehmen zugeschnittene Inhouse-Schulungen und individuelle Einzel-Coachings an. Nehmen Sie Kontakt mit uns auf. Wir unterbreiten Ihnen gerne ein unverbindliches, auf Ihre Wünsche zugeschnittenes Angebot.  
Ihr Ansprechpartner: Tim Freiwald, Tel.: +49 8151 2719-14, tim.freiwald@management-forum.de

## ANREISE

 Mit der Deutschen Bahn ab € 49,50 deutschlandweit zur Veranstaltung von Management Forum Starnberg! (Einfache Fahrt mit Zugbindung inklusive City Ticket zur Nutzung in bestimmten Tarifzonen des ÖPNV für An- und Abreise in 126 Städten, solange der Vorrat reicht).  
Infos unter: www.management-forum.de/bahn



Fax: +49 8151 2719-19, [www.management-forum.de/fm-dienstleistungen](http://www.management-forum.de/fm-dienstleistungen)

 Bitte Coupon im Briefumschlag oder per Fax an: Management Forum Starnberg GmbH, Maximilianstraße 2b, D-82319 Starnberg

Ja, hiermit melde ich mich an für das Seminar  
**Dienstleistungssteuerung  
im Facility Management**

- 21./22. Juni 2023 in Frankfurt/M.  
 12./13. September 2023 ONLINE

Management Forum  
Starnberg GmbH  
Frau Elisabeth Di Muro  
Maximilianstraße 2b  
D-82319 Starnberg

|           |                        |
|-----------|------------------------|
| 1. Name   | 2. Name                |
| Vorname   | Vorname                |
| Position  | Position               |
| Abteilung | Abteilung              |
| Firma     |                        |
| Straße/PF | PLZ/ Ort               |
| Telefon   | Telefax*               |
| E-Mail*   |                        |
| Branche   | Beschäftigtenzahl: ca. |
| Datum     | Unterschrift           |

X 23210 / 23211

Bei Stornierung der Anmeldung wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von € 95,- zzgl. gesetzlicher MwSt. pro Person erhoben, wenn die Absage bis spätestens 15 Tage vor Veranstaltungsbeginn schriftlich bei Management Forum Starnberg GmbH eingeht. Bei Nichterscheinen des/der Teilnehmenden bzw. einer verspäteten Abmeldung wird die gesamte Teilnahmegebühr fällig. Selbstverständlich ist eine Vertretung des/der angemeldeten Teilnehmenden möglich. Datenschutzhinweis: Die Management Forum Starnberg GmbH verwendet die im Rahmen der Anmeldung erhobenen Daten in den geltenden rechtlichen Grenzen zum Zweck der Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen per Post Informationen über weitere Angebote zu schicken. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke selbstverständlich jederzeit gegenüber Management Forum Starnberg GmbH, Maximilianstraße 2b, D-82319 Starnberg, unter info@management-forum.de, oder telefonisch unter +49 8151 2719-0 widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen. Die vollständige Datenschutzerklärung können Sie unter [www.management-forum.de/mfs-datenschutz/](http://www.management-forum.de/mfs-datenschutz/) einsehen. \*Mit Ihrer Teilnahme erklären Sie sich einverstanden, dass wir Sie über verschiedene Marketingkanäle (Post, Fax, E-Mail, App, Social Media) über unser aktuelles Angebot informieren dürfen. Des Weiteren erteilen Sie uns als Veranstalter die Erlaubnis, während der Veranstaltung Foto- und Videoaufnahmen zu machen und diese Aufnahmen im Zusammenhang mit der Veranstaltung für die Öffentlichkeitsarbeit und die Dokumentation, analog und digital, zu verwenden.